

na zakończenie niniejszego paragrafu omówimy ją nieco bardziej szczegółowo.

W niezliczonych publikacjach przytacza się następujące „prawo”: „Tylko 7 procent wszystkich informacji, które uzyskujemy w rozmowie, czerpiemy ze słów (...); 38 procent wnioskujemy z tonu głosu, a 55 procent – z mowy ciała” (por. np. Thiel, 1996, s. 8). Tę kompletną bzdurę cytuje się z całą powagą, przypisując ją wybitnemu i zasłużonemu uczonemu, Albertowi Mehrabianowi, jako jego rzekome odkrycie. W rzeczywistości w pracach tego autora żadnego takiego twierdzenia – na szczęście – nie można znaleźć. Zobaczmy zatem, co ustalił on naprawdę. W dwóch pracach: Mehrabian i Ferris (1967) oraz Mehrabian i Wiener (1967), po raz pierwszy pojawia się w różnych sformułowaniach wzór, który przyczynił się do późniejszego fatalnego nieporozumienia. Zaprezentujemy go tu w stylizacji przyjętej w pracy o rok późniejszej (Wiener i Mehrabian, 1968, s. 162). Wedle formuły podanej w tej publikacji, **jeśli jakiś komunikat przenosi różnymi kanałami wzajemnie sprzeczne informacje**, to całkowita postawa nadawcy (A_{total}), inferowana przez odbiorcę na podstawie tego komunikatu, stanowi sumę ważoną trzech specjalnych rodzajów postawy komunikowanej: postawy wyrażonej słowami ($A_{content}$), postawy sygnalizowanej cechami wokalnymi wypowiedzi (A_{tone}) i wreszcie postawy dającej się wyczytać z wyrazu twarzy nadawcy (A_{face}). Oslawiony „wzór Mehrabiana” przedstawia się następująco:

$$(AM) \quad A_{total} = 0,07 A_{content} + 0,38 A_{tone} + 0,55 A_{face}$$

Niezależnie od tego, że być może sposób ustalania tego wzoru nie był wolny od usterek metodologicznych (por. Burgoon, 1994, s. 235), nie ulega wątpliwości, że z biegiem czasu przyniósł on wiele szkód i nieporozumień. **Wzór**